

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto..... ..	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 09.07.2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

### Fatto

La ricorrente il 4 dicembre 2009 acquistava un bene chiedendo contestualmente alla banca convenuta un finanziamento di € 70.000 per perfezionare l'acquisto. Poco tempo dopo, il 21 dicembre 2009, la banca comunicava informalmente di non accogliere la richiesta di finanziamento. La ricorrente chiedeva, sia tramite call center, sia via mail (14 gennaio 2010) la motivazione del rifiuto. Il 15 gennaio riceveva dalla banca una comunicazione "ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. d) e dell'art. 10 lett c) del Codice Deontologico sui Sistemi di Informazioni Creditizie" con la quale la banca comunicava alla cliente di essersi avvalsa di 2 sistemi di *scoring* esterni per la valutazione del merito creditizio:



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- Delphi G1 gestito da Credit Bureau Experian – Experian
- Score Comportamentale gestito da Eurisc – Centrale rischi finanziari Crif.

Entrambe le centrali rischi private (che rientrano nell'ambito dei c.d. SIC "sistemi di informazioni creditizie") assegnavano alla ricorrente un punteggio di "affidabilità" come debitrice basso. La banca sostiene di avere utilizzato tali informazioni, elaborate "autonomamente" dalle centrali in questione, insieme ad altri parametri utilizzati nelle valutazioni di merito creditizio (Registro Informatico dei Protesti presso le Camere di Commercio, dati delle Conservatorie dei Registri Immobiliari) arrivando alla conclusione di negare il finanziamento.

La ricorrente chiedeva ulteriori notizie e la banca replicava ricordando che la valutazione del merito creditizio si basa in parte su criteri oggettivi e in parte su criteri definiti internamente che la banca non *"ritiene di dover esplicitare sia perché tali criteri fanno parte del know how aziendale, sia perché attengono a considerazioni economico-finanziarie di carattere generale indipendenti dal caso singolo"*.

Non soddisfatta della nuova risposta, la ricorrente ha presentato ricorso all'ABF sostenendo che: *"Pur, com'è ovvio, non potendo entrare nel merito dei criteri di scoring utilizzati dalla banca, ritengo che la comunicazione dell'esito della pratica debba essere chiara ed esaustiva; indicare al cliente di aver ottenuto un determinato punteggio è, per lo stesso, assolutamente incomprensibile, mentre sarebbe necessario conoscere le motivazioni del diniego ("eccessiva esposizione verso il sistema, precedenti finanziamenti non regolarmente pagati) questo per permettere al cliente di porre in essere tutti i correttivi necessari (eventuali errate segnalazioni sul sistema)"*.

Chiede pertanto all'Arbitro Bancario Finanziario una pronuncia di accertamento sull'esistenza o meno di un diritto a conoscere le motivazioni del diniego della sua richiesta di finanziamento.

Nella controdeduzioni, la banca sostiene, in via preliminare, che il ricorso è irricevibile/inammissibile per 2 motivi.

1) la ricorrente non ha instaurato un rapporto contrattuale con la banca, avendo solo fatto richiesta di un finanziamento. Essa pertanto non può rientrare nella



definizione di “cliente” data dalle Disposizioni della Banca d’Italia del 18 giugno 2009 (“soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari”). Ciò neanche ai sensi di quanto specificato nei “Chiarimenti su questioni applicative della disciplina” dove si dice, al punto 1) condotta precontrattuale, che *“Le disposizioni in materia di ABF devono essere intese nel senso che l’Organo decidente può conoscere anche le controversie riguardanti le trattative precontrattuali - tra cui in particolare quelle concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza - indipendentemente dall’effettiva conclusione del contratto”*. Per la banca, il *petitum* del ricorso (accertamento del diritto a conoscere le motivazioni della banca nel negare una richiesta di finanziamento) non costituisce espressione né di trattative precontrattuali, né di un diritto derivante dalla normativa di trasparenza (*Essa, infatti, con riferimento alla fase antecedente la stipula del contratto, persegue la finalità di rendere noti ai potenziali clienti gli elementi essenziali dell’instaurando rapporto contrattuale attraverso strumenti di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti, oltre che delle loro condizioni*).

2) Il secondo profilo attiene al fatto che la materia è regolata dal “Codice deontologico e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti” promosso dal Garante della privacy. Pertanto, *ratione materiae*, la questione esula dalla competenza dell’Arbitro e rientra in quella del Garante della Privacy.

Nel merito la banca ritiene che non vi siano nel nostro ordinamento, disposizioni che prescrivono alle banche di motivare la decisione di accogliere o meno un finanziamento. Anche le disposizioni del codice deontologico richiamate non pongono a carico degli intermediari un onere di motivare la decisione, ma di comunicare se siano state consultate banche dati, anche di tipo privato, e se in esse siano contenuti dati di tipo negativo riferiti all’istante. Fa presente di aver riscontrato le richieste della ricorrente, dandole le informazioni previste conformemente a quanto dispone il richiamato Codice della Privacy e il Codice Deontologico.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In conclusione, chiede all'arbitro in via principale di dichiarare il ricorso inammissibile/irricevibile e, in via subordinata, di respingere lo stesso in quanto infondato.

### **Diritto**

1. Si rende necessario, in primo luogo, l'esame delle eccezioni sollevate in via preliminare dalla banca convenuta. Si esamina dapprima l'eccezione riguardante l'asserita incompetenza di questo Collegio in relazione alla materia trattata, la quale attenendo al Codice deontologico, predisposto con riguardo ai sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo e in conformità alle disposizioni di legge sulla riservatezza dei dati personali, sarebbe secondo l'intermediario "riservata per legge alla cognizione di altro organo decidente" e cioè del Garante della privacy. L'eccezione è infondata e come tale dev'essere disattesa. Infatti questo Collegio afferma la sua competenza a decidere al riguardo, competenza che non esclude, peraltro, quella dell'autorità giudiziaria ordinaria, così come, per i profili relativi ad eventuali illegittimità nel trattamento dei dati personali, quella del Garante.

2. Una seconda eccezione riguarda l'asserita inammissibilità del ricorso non avendo il ricorrente la qualificazione di "cliente" dal momento che non è stato concluso alcun contratto con l'intermediario. Inoltre, quest'ultimo afferma che non sussisterebbe alcun diritto del ricorrente a conoscere i motivi che hanno determinato il mancato accoglimento della sua domanda di finanziamento, non sussistendo alcun obbligo giuridico a contrarre. L'eccezione è infondata e va disattesa. Infatti, rientra nella competenza di questo Collegio l'esame delle questioni insorte nella fase precontrattuale, tra le quali rientra certamente la richiesta di finanziamento presentata dalla ricorrente e la correlata domanda volta ad accertare il dovere di fornire informazioni secondo le regole della trasparenza, cui deve uniformarsi il comportamento dell'intermediario.

3. A complemento delle considerazioni sopra indicate e passando all'esame del merito della vertenza, si osserva che un obbligo generale di far credito è certamente estraneo allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve ispirarsi ai principi di una "sana e prudente gestione" e deve essere esercitata



avendo riguardo “alla stabilità complessiva, all’efficienza e alla competitività del sistema finanziario” (arg. ex art. 5, d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385).

L’inesistenza di un obbligo siffatto non esclude tuttavia la possibilità di riconoscere che, in determinate ipotesi, il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per le banche. Esse sono, infatti, tenute ad improntare le proprie relazioni d’affari “a criteri di buona fede e correttezza”, secondo quanto puntualizzato dalle “Disposizioni” emanate dalla Banca d’Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari in vigore all’epoca dei fatti di causa (Istruzioni di vigilanza, 9° agg., 25 luglio 2003, Tit.X, Cap. I, Sez. I, § 1.2), ora sostituite dalle Disposizioni emanate il 29 luglio 2009, (ivi, Sez. I, Premessa, § 1.3) che, come già puntualizzato da questo Collegio (dec. 8 febbraio 2010, n. 21; 26 maggio 2010, n. 437 ), costituiscono specificazione dei principi enunciati, in via più generale, dal codice civile. Non vi è dubbio, pertanto, che la mancata erogazione del credito, senza alcun plausibile motivo, potrebbe esporre la banca a responsabilità precontrattuale ai sensi dell’art. 1337 c.c.

Ciò premesso, considerato che la domanda proposta dalla ricorrente si sostanzia nella pretesa di avere una risposta più “chiara ed esaustiva” circa i motivi che hanno determinato il mancato accoglimento della sua domanda di finanziamento, valutato tuttavia che le informazioni rese dalla banca appaiono conformi a quanto previsto nel citato Codice deontologico, che disciplina la materia, si ritiene che il ricorso non possa essere accolto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE